



Безбумажная доставка ПИН: от дополнительной функциональности до обязательной услуги современного банка



Почему именно сегодня безбумажная доставка ПИН так актуальна?

Рынок динамично развивается, и многие традиционные услуги модернизируются. С другой стороны, быстро меняются и сами клиенты, они требуют более персонализированного обслуживания и не готовы тратить свое время в ожидании получения услуг от банка. К примеру, придя в банк и увидев там очередь, я, скорее всего, развернусь и уйду, возможно, вернусь на следующий день. Но если банк будет постоянно переполнен, то я начну серьезно думать о переходе в другой банк. Современный клиент уже не хочет стоять в очередях, он ценит те услуги, которые предоставляются ему индивидуально и без какого-либо ожидания.

Отправка ПИН-конверта по обычной почте также занимает много времени. Если клиент приходит в банк и заказывает платежную карту, ему сначала отсылают ее по почте, а затем отдельно отсылают ПИН-конверт. Это всё занимает много времени, и клиент обычно не готов так долго ждать. Получив платежную карту, клиент готов использовать её незамедлительно, а не ждать,

В настоящее время всё больше банков обеспечивают доставку ПИН держателям платёжных карт с помощью SMS-сообщений, интернет-банкинга или по электронной почте. О преимуществах и особенностях внедрения безбумажной доставки ПИН (paperless PIN) в банках читателям журнала "ФУЭТЕ" рассказывает Александр Ухов, ведущий специалист по развитию продукта Card Suite компании Tieto.

когда банк предоставит ему ПИН и платежную карту, спустя одну-две, иногда три недели. Банк со своей стороны несёт прямые потери во время доставки ПИНа и карты, ведь в течение всего этого времени - клиент не использовал карту, как следствие банк не получил комиссии за снятие денег, "интерчейндж" за покупки.

Не получив услугу вовремя, клиенты могут просто выбрать другой банк, где эта услуга им будет предоставлена намного быстрее и более качественно. Сегодня клиенты не привязаны к одному банку, миграция клиентов из банка в банк - естественное явление. Клиенты не будут давать предпочтения своему текущему банку. Увидев, что другой банк предоставляет более современные и удобные услуги, они перейдут в этот банк. В этом смысле безбумажная доставка ПИНа для платежной карты - это одна из услуг, которая показывает клиенту, что его банк заботится о своих клиентах и идет в ногу со временем.

В условиях, когда практически все имеют мобильные телефоны, растёт число пользователей Интернета, смартфонов, планшетов, безбумажная доставка ПИН из нишевой услуги становится массовой.

Получается, что эта услуга помогает банку удерживать и привлекать клиентов.

Банки сейчас должны уже не просто находить и привязывать к себе клиентов, но также заботиться о клиенте, чтобы клиенту было удобно пользоваться услугами банка. Безбумажная доставка ПИН - одна из многих услуг, которые позволяют банку быть более клиент-ориентированным.

В каких странах и регионах уже есть опыт использования услуги безбумажной доставки ПИН?

Я начну с Африки, где у меня был личный опыт работы. В странах Африки банки уделяют большое внимание развитию этой услуги. Она там востребована и очень популярна, поскольку у людей нет классических почтовых адресов. Там до сих пор используют ориентиры местности, а не названия улиц и номера домов. В то же самое время у них у всех есть мобильные телефоны, а в банковских отделениях очень большие очереди. Вы можете себе представить филиал европейского банка, где одновременно может быть более 1000 человек? В Лагосе (Нигерия) это обычный день в наиболее оживленных филиалах. Как результат, безбумажный ПИН - это иде-

альное решение их проблем для избежания дополнительных очередей.

В странах Европы, в особенности Северной Европы, раньше была очень популярной именно отсылка ПИН по обычной почте. Но в данный момент, эта тенденция изменилась. Как я уже говорил - новое поколение клиентов не хочет ходить в банк. Они хотят получать ПИН на свой мобильный телефон или по электронной почте. Поэтому в Европе безбумажная доставка ПИНов становится популярна и уже является одним из основных требований к банкам, выпускающим платёжные карты. Современный клиент знает, что он может получить или поменять ПИН без долгого ожидания на его распечатку и доставку через почтовое отделение. Таким образом, в Европе предоставление данной услуги становится для современного финансового учреждения обязательным требованием.

Необходимо отметить, что в европейских странах безбумажную доставку ПИНов рассматривают как фактор, обеспечивающий сохранение окружающей среды. Для клиентов, в особенности нового поколения, очень важно, что банк заботится об экологии. У банка появляется возможность обыграть данную функциональность в маркетинге, преподнося соответствующую информацию своим клиентам: "Мы не печатаем ПИН на бумаге, не загрязняем природу, мы ду-



Насколько услуга безбумажной доставки ПИН востребована на рынке Украины? Готовы ли украинские банки внедрять эту функциональность. Рассказывает Татьяна Поленок, глава представительства Tieto в Украине.

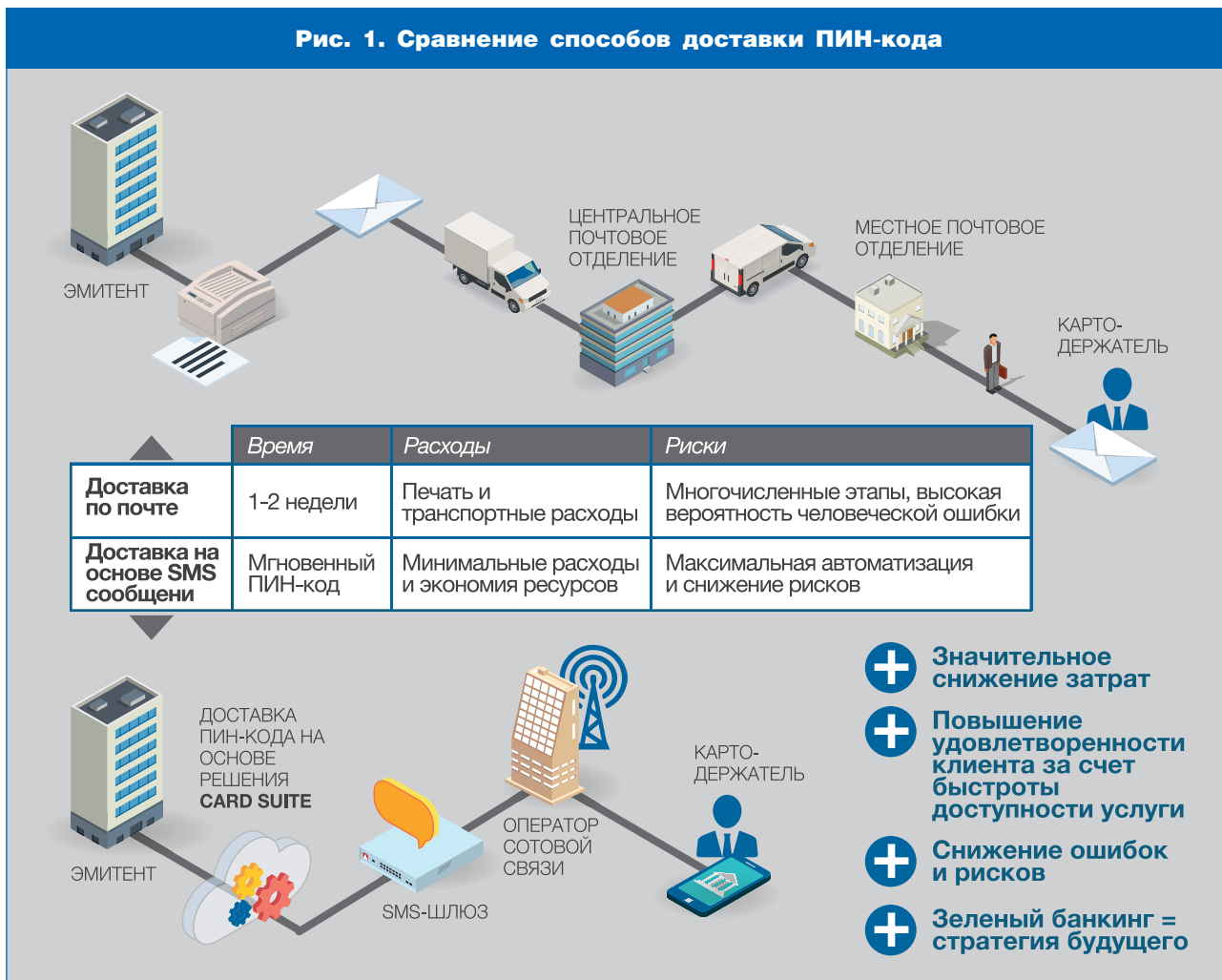
Внедрение этой услуги очень актуально для наших банков, которые стремятся идти в ногу с современными тенденциями рынка и пот-

ребностями клиентов. Это связано также с оптимизацией бизнес процессов, экономией текущих затрат. Необходимо отметить, что наши крупные банки и процессинговые центры проявляли интерес к услуге безбумажной доставки ПИН ещё два года назад, искали пути её реализации. Но тогда это не получилось из-за ряда проблем (безопасностные каналы доставки, соответствие PCI DSS и др.).

В этом году интерес к внедрению этой услуги возобновился - главным образом, со стороны крупных банков и новых банков-революционеров, которые ориентированы на определенный сегмент клиентов (средний класс, малый и средний бизнес) и привыкли работать с банком через удаленные каналы доставки банковских услуг, а именно интернет-банкинг, мобильный банкинг, электронные кошельки, построенные на NFC-технологиях.

Таким образом, в Украине есть заказчики, которые хотели бы эту услугу внедрить, мы получаем такие запросы, и компания Tieto готова предоставить им для этого свои решения и поддержку.

Рис. 1. Сравнение способов доставки ПИН-кода



маем об окружающей среде и отсылаем вам ПИН на мобильный телефон". Это действительно может стать одним из факторов, влияющих на выбор клиента. Если банки предоставляют одинаковые услуги в той же ценовой категории, то клиенты выберут тот банк, который позиционирует себя более "зеленым" и доказывает это своими услугами.

Насколько безбумажная доставка ПИН выгодна для банка с финансовой точки зрения?

Печать ПИНов по традиционной технологии - это достаточно трудоемкое и затратное занятие. Это специальная бумага, которая стоит денег, специальный принтер, специальное помещение, где ПИН печатается в соответствии с требованиями безопасности. Безопасность должна быть обеспечена и при сортировке и отсылке ПИН-конвертов в филиалы или клиентам. При этом, по требованиям международных платежных систем, банк не имеет права отсылать одновременно физическую карту и ПИН. Это должно осуществляться либо разными компа-

ниями, либо той же компанией, но тогда в разные дни. В любом случае банку дважды придется платить транспортные издержки - один раз за ПИН, другой за платёжную карту.

Интересный момент - сортировка. Она производится не только, когда печатается ПИН, но ещё и в филиале, куда клиент приходит за карточкой. Оператор банка выдает карточку, а ему еще надо найти ПИН-конверт. Хорошо, когда в филиале всего 10 клиентов, но если клиентов больше тысячи, то и ПИН-конвертов будет больше тысячи. Найти ПИН-конверт к данной карте занимает достаточно много времени. Это уменьшает скорость обслуживания других клиентов, что в свою очередь уменьшает количество клиентов, обслуживаемых филиалом в день.

Все эти издержки - затраты материальных, человеческих и временных ресурсов - приводят к существенному увеличению себестоимости каждого ПИН-конверта. В итоге себестоимость одного ПИН-конверта часто составляет больше 1 евро.

Если же использовать безбумажную доставку ПИНов, к примеру, на мобильный телефон с по-

мощью SMS, то себестоимость услуги можно сократить в 2 раза как минимум, а при больших объемах экономия может быть больше.

Какие способы безбумажной доставки ПИН существуют сегодня?

Есть несколько способов, каждый из которых банк выбирает для реализации в соответствии с желаниями своего сегмента клиентов. На данный момент, это чаще всего SMS-доставка. Можно доставлять ПИН клиенту по электронной почте.

Существует решение, когда клиент может выбрать, получить ли ПИН через банковское приложение на своём мобильном телефоне или через интернет-банк. Безбумажный ПИН можно использовать не только для новых карт, но и в случае если клиент забыл текущий ПИН.

Забываясь о безопасности, банк может объединить два канала связи, то есть отправлять клиенту ПИН по электронной почте, но зашифрованным, а пароль для расшифровки ПИНа - отправлять в SMS-сообщении. В данном случае два канала связи используются одновременно для доставки одного и того же ПИНа, тем самым обеспечивается его защита.

Что сегодня используется чаще - доставка одним или двумя каналами?

Мировая практика показывает, что на данный момент используется один канал. Но доставка двумя каналами (двухфакторная аутентификация) - это то, к чему всё идет. Да, это немного дороже и менее удобно для клиента, которому приходится через два канала получать ПИН. Но это отвечает всем требованиям международных платежных систем и стандарту PCI DSS и направлено на то, чтобы сделать доставку данной информации клиенту как можно более безопасной.

А доставка ПИН по одному каналу, например SMS, не нарушает требования международных платежных систем?

Всё зависит от решения. Банк должен обеспечить безопасность полного процесса - от генерации ПИН до доставки его через SMS-шлюз или e-mail-шлюз клиента. Доставка должна осуществляться именно через безопасные шлюзы. То есть решение должно предусматривать, что ни в один момент времени не возможен перехват этой информации со стороны злоумышленников, а также, что сам банк контролирует доступ к этой информации со стороны работников банка в корыстных целях.

Если решение использует современные технологии обеспечения безопасности, то да, это не нарушает никаких требований международных платёжных систем.

Как всё это работает?

Компания Tieto предлагает решение (отметим, что наше решение может работать не только с процессинговой системой Tieto, но и с любой другой), в котором специальный сервер будет получать информацию о ПИНах при их генерации и обеспечивать хранение этой информации (рис. 1). Этот же сервер будет отвечать за отсылку ПИН через такие каналы, как шлюз для SMS или шлюз для электронной почты, а также за отсылку ПИН по обоим каналам в случае конфигурации решения для двухфакторной аутентификации.

Как банки внедряют решение для безбумажной доставки ПИН в свою инфраструктуру?

Всё зависит от банка, от того, сколько денег он готов затратить на эту услугу изначально и потом платить за её поддержку.

Для крупных банков имеет смысл внедрить такое решение в свой внутренний (in-house) процессинг и полностью его контролировать.

Компания Tieto может предоставить банку отдельный модуль для безбумажной доставки ПИН и достаточно быстро интегрировать его в свою основную систему без каких-либо существенных изменений в текущей архитектуре банка. Кстати, этот модуль может работать параллельно с традиционной инфраструктурой доставки ПИН-конвертов. Таким образом, у банка появляется возможность выбора - для одного сегмента клиентов будет печататься ПИН-конверт и отправляться по почте, а для других сегментов ПИНЫ будут отправляться, к примеру, на мобильные телефоны или электронную почту.

В то же время, многим банкам будет целесообразнее при реализации услуги безбумажной доставки ПИН использовать модель SaaS (Software as a Service - программное обеспечение как сервис). Такой подход позволяет банку платить именно за услугу и не думать о том, сколько надо заплатить за новые серверы, безопасные шлюзы, а также за интеграцию всего решения в свою существующую архитектуру.

Компания Tieto предоставляет банку возможность реализовать услугу безбумажной доставки ПИНа в рамках модели SaaS. При подключении к облачной инфраструктуре Tieto банк избегает сложностей с поддержкой системы и существенно экономит свои затраты.